



Presseinformation

Enterprise-Response-Management für E-Mail, Brief und Web-Self-Service: Selbstlernende Lösungen von ITyX garantieren Investitionssicherheit und Administrationsarmen Betrieb

Köln, 01.12.2007 – Die Erfolgsgeschichte geht weiter. Mit Mediatrix ERMS (E-Mail Response Management) ist die ITyX Solutions AG zu Deutschlands Marktführer für selbstlernende intelligente Serviceapplikationen aufgestiegen. Seit 2003 hat sich der Unternehmensumsatz pro anno mehr als verdoppelt. In 2007 wurden u.a. die HUK-Coburg, die Conrad-Gruppe, das Bosch Communication Center und Air Berlin zu zufriedenen Anwendern einer (teil-) automatisierten, selbstlernenden Multi-Channel-Lösung aus der Mediatrix-Produktfamilie. Neben der führenden Lösung für intelligente E-Mail-Verarbeitung im Contact-Center-Umfeld präsentiert ITyX auf der Call-Center-World gleich 3 neue Mediatrix-Module.

Internet-Self-Service mit Anbindung an die E-Mail-Verarbeitung

Mit der „Mediatrix Self-Service-Suite“ präsentiert ITyX eine folgerichtige wie spektakuläre Ausbaustufe im Kundenkontaktmanagement. Das Self-Service-Frontend im Internet wird dabei mit den in Mediatrix ERMS angelegten Vorgängen kombiniert. So können Anfragen über die Internetseiten ebenso wie die Inhalte von E-Mails in Echtzeit analysiert und automatisiert verarbeitet werden. Wie alle Lösungen aus der Mediatrix-Produktfamilie lernt auch das Self-Service-Modul dynamisch durch seine bloße Verwendung. Erfolgreiche Suchanfragen werden zur Verbesserung der Wissensbasis herangezogen. Bis zu 25 % der Kundenanfragen über die Internetseiten einer Serviceorganisation können so vollautomatisch verarbeitet werden. Eine Anbindung an bestehende Wissensdatenbanken wird ebenso unterstützt wie die Einbindung von Produkt- und Leistungsbeschreibungen.

Proaktive Kundengewinnung per Video-Chat und Co-Browsing

Freiwerdende Kapazitäten und Unterlast-Phasen innerhalb der Service-Organisationen können mit dem Modul „Mediatrix Smart Chat“ dazu verwendet werden, pro aktiv und gezielt auf Besucher in den angebundnen Internetportalen zuzugehen. Die im Rahmen der Cebit 2007 mit dem Innovationspreis ausgezeichnete ITyX-Technologie generiert dadurch nachweislich Kundenbeziehungen: Internetbesucher mit einem latenten Kaufverhalten werden per Video-IP-Chat in eine Beratung eingeladen. Gemeinsam können Agent und Interessent das Angebot besuchen (Co-Browsing).

Insbesondere beim Vertrieb hochpreisiger Investitionsgüter (Elektronik-Artikel, KFZ) und bei der Generierung von Geschäftskontakten (Versicherungswirtschaft, Immobilienwirtschaft) entsteht ein integrierter virtueller P.O.S.

Digitale Poststelle auf Basis von künstlicher Intelligenz

Ebenso neu auf der Call-Center-World: „Mediatrix Mailroom“ – eine neue Generation der intelligenten Verarbeitung des sogenannten „bunten Posteingangs“ in mittleren bis großen Unternehmen. Hier erreicht ITyX in produktiven Teststellungen auf reiner Textanalyse-Ebene Klassifikationsquoten von deutlich über 95 %. Die Besonderheit: die zur Anwendung kommenden Textanalyse-Methoden sind selbstlernend und unabhängig von Dokumenttypen (Briefsendungen, Formulare, Rechnungen) im Back-Office einsetzbar.

Neben den neuen Lösungen „Mediatrix Self-Service“ und „Mediatrix Mailroom“ zur intelligenten, selbstlernenden Verarbeitung von Web-Kontakten und Eingangspoststücken (digitale Poststelle) steht die Call-Center-World für ITyX ganz im Zeichen der Multi-Kanal-Integration. In Mediatrix können künftig auch telefonische Kundenkontakte (Tickets) aufgenommen und parallel zu den schriftlichen Anfragen in den Verarbeitungsprozess der Serviceorganisation geleitet werden. Zudem wurde Mediatrix mit der Multi-Kanal-Plattform des Software-Spezialisten itCampus verbunden.

*ITyX finden Sie auf der Call-Center-World in Berlin in **Halle 4 Stand D9**.*

Hintergrund:

Mit einem in dieser Form einmaligen Verfahren optimiert die Kölner ITyX Solutions AG, ein auf Computerlinguistik spezialisiertes Technologieunternehmen, die Kommunikation zwischen Verbraucher und Service-Organisation. Ob Anfragen per E-Mail, Internet, Brief, Fax oder SMS eingehen: die ITyX-Lösung MEDIATRIX klassifiziert die Inhalte in einer zuvor durch beispielhafte Kundenanfragen angelegten Wissensdatenbank und unterzieht sie verschiedenen wissenschaftlich-linguistischen Textanalyse-Verfahren. Im Ergebnis werden Trefferwahrscheinlichkeiten von 95 % und mehr erreicht, die bei längerer Betriebsdauer stetig wachsen.

Weitere Informationen:

ITyX Solutions AG, Hansestr. 74-76, 51149 Köln,

Tel.: 02203-89987-0, Fax: 02203-89987-27, E-Mail: service@ityx.de , Web: www.ityx.de